



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000197942

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011423-34.2024.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARINA PASSARELLI SILVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 10 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1011423-34.2024.8.26.0604 (processo digital)

Comarca: SUMARÉ – 1ª Vara Cível

Apelante: BANCO BRADESCO S/A

Apelada: MARINA PASSARELLI SILVEIRA

MM. Juíza de primeiro grau: Ana Lúcia Granziol

Voto nº 53.126

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória – “Golpe do falso entregador” – Autora surpreendida com operação bancária, por ela não realizada – Sentença de acolhimento dos pedidos – Irresignação, do réu, parcialmente procedente. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, diante da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Operação em análise que fugia, por completo, ao perfil de uso dos serviços pela autora e, não obstante, não foi detectada pelo sistema de segurança do banco. Hipótese em que o banco réu, ademais, apesar da imediata contestação da operação, realizada com cartão de crédito, não se dignou nem mesmo de instaurar o procedimento do chamado

“chargeback”, para verificar a regularidade da operação junto ao beneficiário. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Acertado o acolhimento do pedido de condenação do réu a restituir o valor da compra impugnada à autora. 3. Correção monetária que representa mero artifício destinado a restaurar o poder aquisitivo do capital, devendo ser computada da data do pagamento da fatura, nos termos da sentença, sob pena de não se atingir a finalidade do instituto. 4. Dano moral. Verificação, por presumível o sofrimento íntimo da autora e a se considerar não ter o réu dado adequada atenção às reclamações da primeira, que percorreu longo caminho para tentar solucionar a questão no plano extrajudicial, sem êxito. Indenização por danos morais arbitrada em primeiro grau, em R\$ 7.000,00, porém, comportando redução para R\$ 5.000,00, consoante os padrões adotados por esta Colenda Câmara. 5. Sentença parcialmente reformada, apenas para reduzir o arbitramento da indenização por danos morais.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por MARINA PASSARELLI SILVEIRA em face de BANCO BRADESCO S/A.

Diz a autora, em síntese, que, em 11.9.24, contratou serviços de um profissional para realizar “um reparo em sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

residência”. O prestador de serviços solicitou que a autora adquirisse uma peça, que seria entregue no local de trabalho desta última, para concluir o serviço. Entretanto, quando a autora tentou efetuar o pagamento ao motoboy, o cartão não passou em nenhuma das duas máquinas. Assim, o entregador foi embora sem nem mesmo deixar a peça que foi entregar. Não obstante, momentos após, a autora recebeu mensagem do banco réu informando uma compra de R\$ 15.000,00, em seu cartão. Imediatamente, a autora entrou em contato com a instituição financeira ré para contestar a operação, sem êxito. Donde a demanda, objetivando a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 15.000,00, e por danos morais, na importância de R\$ 15.000,00.

A r. sentença julgou a ação “procedente”, para condenar o réu a restituir à autora a importância de R\$ 15.000,00 e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 7.000,00. Responsabilizou o réu pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da condenação (fls.



149/152).

Apela o réu, suscitando, inicialmente, preliminar de ilegitimidade passiva. Quanto ao mais, argumenta o que segue, em substância: (a) não é responsabilidade do apelante controlar a movimentação financeira de seus clientes; (b) no caso, houve culpa exclusiva do consumidor; (c) o apelante apenas atuou como meio de pagamento; (d) os limites diários de operações não foram ultrapassados e estavam previstos em contrato; (e) a apelada concorreu diretamente para a falha na segurança de suas senhas, o que afasta a responsabilidade do apelante por eventual dano; (f) subsidiariamente, pede para que o termo inicial da correção monetária seja a data da citação válida, e não de cada desembolso; (g) ainda em caráter subsidiário, pleiteia o reconhecimento da culpa concorrente da apelada; e (h) não estão caracterizados os alegados danos morais (fls. 155/168).

2. Recurso tempestivo (fls. 154/155), preparado (fls. 169/172) e respondido (fls. 173/178).



É o relatório do essencial.

Ilegitimidade passiva.

3. Sem consistência a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelante.

Ora, como fornecedor de serviços, responde o apelante, em tese, pelo dano experimentado pelo consumidor demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de culpa da vítima ou de fato de terceiro (§3º, II), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as chamadas condições da ação.

Mérito.



4. A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Efetivamente, houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de a indigitada operação, no valor de R\$ 15.000,00, fugir por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade da operação, pela instituição financeira, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizada a operação.

Ressalto, ainda sobre o caso dos autos, que o fato de a apelada dispor de limite suficiente de crédito para a realização de operações não dispensava o sistema de segurança do banco de aferir a regularidade das operações diante do perfil do cliente, algo de fácil verificação no plano da informática.

O referido cuidado é ínsito à atividade empresarial do banco, pela qual ele é regiamente remunerado.

Ademais, tratando-se de operação realizada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com o uso de cartão de crédito e diante das inúmeras fraudes realizadas mediante a contrafação da maquininha do cartão, o mínimo que se esperava é que o banco apelante, diante da contestação da apelada, tivesse iniciado procedimento de verificação, o chamado “chargeback”, de modo a checar a regularidade da compra junto ao suposto credor da operação.

Nada disso foi feito.

Em face desse cenário, tem plena incidência na espécie o disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I).

A hipótese, aliás, se encaixa no enunciado da recente Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições



financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ainda a respeito da situação dos autos, observo que absolutamente nada de palpável existe a indicar que a apelada tenha fragilizado o acesso ao cartão ou à respectiva senha, como ocorre no “golpe do motoboy”, a fim de se reconhecer culpa concorrente. A aplicação de golpes tais como o tratado nos autos, diferentemente, se realiza mediante a contrafação do aparelho por meio do qual se realiza a operação.

Donde o acerto na condenação do apelante a restituir à autora o valor integral da compra impugnada.

5. Não merece acolhimento, tampouco, o pedido para que o termo inicial da correção monetária sobre os danos materiais seja a data da citação.



Uma vez que a correção monetária representa mero artifício destinado a restaurar o poder aquisitivo do capital, deve ser computada da data do desembolso, ou seja, do pagamento da fatura, sob pena de não se atingir a finalidade do instituto.

6. No que concerne aos danos morais, o episódio dos autos trouxe à apelada sofrimento íntimo digno de proteção jurídica, em decorrência do longo caminho por ela percorrido para solucionar a questão sem que o banco apelante lhe tenha dedicado a necessária atenção.

Isso é ainda mais certo ao se ter em conta que o registro policial da ocorrência (fls. 14/15) e a contestação da operação (fls. 18/19) não foram suficientes para que a apelada visse atendido seu legítimo direito ao cancelamento da operação, principalmente porque, insisto, havia a possibilidade de instauração do procedimento designado “chargeback”.

E tal indenização deve ser fixada atendendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seu dúplice caráter, isto é, o de representar, de um lado, lenitivo suficiente para o presumido sofrimento do ofendido, e de outro, pelo prisma da técnica do desestímulo, fator razoável de inibição à repetição do fato, considerada a capacidade econômica das partes envolvidas, não devendo, contudo, representar fonte de enriquecimento indevido.

Assim e diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em hipóteses análogas, tenho que a indenização por dano moral arbitrada em primeiro grau, na quantia de R\$ 7.000,00, comporta redução para R\$ 5.000,00.

Tal importância experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ), segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela recente Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da citação, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. Assim, a r. sentença será parcialmente reformada, apenas para reduzir o arbitramento da indenização por danos morais.

A solução que ora se atribui ao litígio não altera a disciplina das verbas da sucumbência (Súmula 326 do STJ).

Parcialmente provido o recurso, não é caso de arbitramento de honorários recursais (Tema 1.059, REsp. 1.865.553/PR, REsp. 1.865.223/SC e REsp. 1.864.633/RS).

Nesses termos, meu voto **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator